

上海英格尔认证有限公司

信息技术服务管理体系 认证管理程序

编制 Compiling	审核 Auditing	批准 Approving	发布日期 Issuing date	版本 Edition
编制小组	管理者代表	杨宏奇	2015.12.15	C版
修订说明 Revision note		修订页数 Revision page	修订日期 Revision date	批准 Approval
修订认证依据;		P2	2019.08.20	杨宏奇
全文修订		/	2022.10.26	杨宏奇

ITSMS认证管理程序

1. 目的

本文件用于指导上海英格尔认证有限公司（以下简称ICAS认证）开展信息技术服务管理体系（以下简称ITSMS）认证活动，以保证与认证有关的活动具有一致性、连续性和可追溯性。

2. 范围

本文件适用于ICAS认证信息技术服务业务范围内的认证活动管理。

3. 职责

- 市场部负责认证申请的处理、信息的提供、报价、客户满意度调查及其它必要的协调工作；
- 审核部负责合同评审、审核方案策划、审核小组委派、审核行程的安排，审核任务书的委派及审核计划的确认；
- 审核组长负责审核过程的执行；
- 注册部负责认证决定，证书的制作、发放和管理；
- 技术资源部负责对参与管理和实施审核与认证人员进行专业能力评定、专业能力发展策划（如见证的安排）；
- 研发部负责业务运转过程中必要的技术文件的制定；
- 监控部负责文件的更新及认证过程的监督；

4. 认证基本流程

- ① 认证申请
- ② 申请评审
- ③ 合同评审
- ④ 现场审核的准备
- ⑤ 实施审核（初次审核、监督审核或再认证）
- ⑥ 认证决定
- ⑦ 发放证书

5. 认证依据

信息技术服务管理体系认证以国家标准 ISO/IEC 20000-1:2018《信息技术 服务管理 第一部分：服务管理体系要求》为认证依据，并按照ICAS P12附件15-信息技术服务认证技术领域及分类表所列范围开展认证业务。

6. 认证程序

6.1 认证申请

6.1.1 申请认证组织应按ICAS认证要求, 提供以下申请信息或资料(包括但不限于):

- (1) 法人资格证明(工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书);
- (2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时);
- (3) 从事的业务活动符合中华人民共和国相关法律、法规、信息技术服务标准和有关规范的要求;
- (4) 对信息技术服务管理体系认证范围涉及的业务活动的描述, 包括利用信息技术为内部或外部顾客的业务过程提供支持的说明;
- (5) 已按认证依据和相关要求建立和实施了文件化的信息技术服务管理体系;
- (6) 体系有效运行3个月以上, 并且已完成内部审核和管理评审。

6.1.2 申请认证组织提供的信息应使ICAS认证能够确定:

- (1) 申请组织的行业类别和服务要求;
- (2) 申请认证的范围;
- (3) 申请组织的一般特征, 包括其名称、物理场所的地址、利用信息技术为内部或外部顾客的业务过程提供支持的说明、过程和运作的重要方面以及任何相关的法律义务;
- (4) 申请组织与申请认证的领域相关的一般信息, 包括其活动, 人力与技术资源, 以及适用时, 其在一个较大实体中的职能和关系;
- (5) 申请组织采用的所有影响符合性的外包过程的信息;
- (6) 接受与信息技术服务管理体系有关的咨询的情况。

6.1.3 在申请阶段, ICAS可以要求客户向其说明适用的关于认证机构的资质、诚信守法记录或认证人员身份背景的要求, 以及适用的与保守国家秘密或维护国家安全有关的法律法规要求, 并即时更新该说明, 以便ICAS判断其是否具备对该客户实施认证活动的资格或条件。并可要求客户指明其在申请认证的服务管理体系范围内与其他方共同提供服务的情况, 以便更好安排认证审核的实施;

6.1.4 市场部收到认证申请时, 应对认证申请及补充信息进行评审确认, 以确保:

- 1) 申请资料齐全, 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定, 信息充分, 可以进行审核;
- 2) 解决了ICAS认证与申请组织之间任何已知的理解差异;
- 3) ICAS认证有能力并能够实施认证活动;
- 4) 考虑了申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素(语言、安全条件、对公正性的威胁等);

ITSMS认证管理程序

- 5) 保持了决定实施审核的理由的记录。
- 6) 认可业务范围的正确实施。
- 如果申请属于认可的业务范围，则继续6.1.3及之后的步骤；
 - 如果申请不属于认可的业务范围，但属于由英格尔顾问委员会批准的业务能力范围内，则应于当天或最迟于第二个工作日通知申请方，征求申请方是否接受没有认可标志的证书；如果客户接受，继续6.1.3的步骤；
 - 如果申请不属于认可的业务范围，也不属于由英格尔的业务能力范围内，则应于当天或最迟第二个工作日通知客户，终止进一步的步骤。

6.1.5 市场部在收到申请的当天或最迟不超过第二个工作日内，根据《ITSMS 审核人天表及收费标准》等，对认证活动进行报价；申请人为多场址时，应请客户填写《多场所多现场在建项目清单》（MAP0350）。《认证合同》（MAP0312）应跟报价单同时传真给客户。

6.1.6 市场部收到报价确认后，将《认证合同》（MAP0312）原件一式两份以适当的方式提供给申请方。

6.1.7 市场部收到报价确认后，应于当天或最迟不超过第二个工作日内将《认证申请表》（MFP0388）转交审核部。

6.1.8 市场部确定审核意向后，应及时向审核申请方要求提交质量手册、程序文件。以确认申请组织为达到质量目标而建立了文件化的质量管理体系。

6.1.9 认证申请的受理

对符合6.1要求的，市场部可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，市场部应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

市场部应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

6.2 合同评审

6.2.1 审核部合同评审人员进行合同评审，必要时，项目经理应协助合同评审人员完成合同评审。合同评审人员在合同评审阶段不可在合同评审阶段将高等级的风险或技术等级降低、应待一阶段完成后才可现场实际情况进行降级处理。评审人员在综合各方面的因素后确定审核所需人天及认证专业范围。任何等级降低或提高、人天减少或增加的理由均应给予记录。按CNAS-CC175及《D26A 信息技术服务管理体系（ITSMS）认证审核人日计算方法》确定审核所需人日数及认证专业范围。合同评审时，要考虑以下项目：

ITSMS认证管理程序

- a) 充分评审客户提交的申请信息及资料,以确保清晰地了解了客户的活动区域,以及服务管理体系和服务的可能风险;
- b) 应获取客户识别了参与服务提供的其他方和客户如何按照ISO/IEC 20000-1对其他方进行管理的证据;
- c) 申请方的管理体系是否主要以电子化('e-based')过程和文件为主;
- d) 是否结合审核、联合审核或一体化审核;
- e) 管理体系范围内活动的分包情况;
- f) 以前审核的结果;
- g) 对于多场所或含有临时场所的组织,应考虑:
 - 是否具有利用计算机辅助审核技术进行远程审核;
 - 多场所运做组织应确定组织总部作为其实施认证的合同方;
 - 检查组织在每个各案场所在何种程度上按照相同的程序和方法生产或提供本质上同类的服务,只有在肯定全部场所符合多场所运作准则后,抽样才能用于各个场所;
 - 一个服务性组织中实施认证所覆盖的活动的全部场所,没有准备好同时进行认证时,应要求组织确定包含在认证书中的场所。

6.2.2 合同评审的结果应能够确保:

- (1) 识别申请组织的行业类别和与之相应的信息技术服务提供过程的特性和服务要求;
- (2) 掌握国家对相应行业的信息技术服务管理体系认证的管理要求;
- (3) 申请组织及其管理体系的信息充分,可以进行审核;
- (4) 认证要求已有明确说明并形成文件,且已提供给申请组织;
- (5) 解决了ICAS认证与申请组织之间任何已知的理解差异;
- (6) ICAS认证有能力并能够实施认证活动;
- (7) 考虑了申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素;其中,在界定范围时,宜应用ISO/IEC 20000-3中的指南。
- (8) 保持了决定实施审核的理由的记录。

6.2.3 对于获得CNAS认可的其他认证机构所颁发的ITSMS认证, ICAS可以按照CNAS-CC12实施转换。

6.3 现场审核的准备

ITSMS认证管理程序

6.3.1 确定审核组

6.3.1.1 ICAS认证指定的认证审核人员必须具备信息技术服务管理体系认证注册资格。

6.3.1.2 审核组应由取得信息技术服务管理体系认证注册资格的审核员组成，其中至少有一名专职审核员。必要时可以补充技术专家以增强审核组的技术能力。

6.3.1.3 具有信息技术服务、信息技术服务法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审核组成员。技术专家应在审核员的监督下进行工作，可就受审核方管理体系中技术充分性事宜为审核员提供建议，但技术专家不能作为审核员。

6.3.2 确定审核人日

ICAS认证根据申请组织提交的信息，梳理清其规模、特性、业务复杂程度、信息技术服务管理体系涵盖的范围、认证要求和其承担的风险等因素，核算并确定审核人日，审核人日数的确定见《D26A 信息技术服务管理体系（ITSMS）认证审核人日计算方法》。

决定审核组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 审核目标、范围、准则和估计的审核时间；
- b) 是否是结合、一体化或联合审核；
- c) 实现审核目标所需的审核组整体能力；
- d) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- e) 语言和文化

6.3.3 审核部负责派遣的人员应将审核组派遣通知书在文件审核之前同时发放给客户及审核组，征求客户及审核组成员的意见，以避免利益冲突。如果客户反对审核组或审核组成员，声明有利益冲突，应立即调整审核组成员。

6.3.4 抽样准确度

● 通过识别以下方面的差异，在初始合同评审和后续审核活动时确定适当的抽样水平：

- 1) 地点，例如：场所规模，或在 SMS 内但不在认证范围内的临时场所的使用；
- 2) 服务；
- 3) 顾客；
- 4) 参与服务提供的其他方（例如：内部团体、供方、作为供方的顾客）；
- 5) 语言；

ITSMS认证管理程序

6) 所有班次之间工作方式的一致性。如果每个班次的运行方式相同时, 审核有大量人员倒班的客户所需的时间可以少些。这要有记录审查, 以证实所有班次之间工作方式的一致性。如果各班次之间是一致的, 所有班次可被视为是一组活动且一个班次可作为审核样本。

7) 服务管理体系的局部变化;

8) 法律法规要求;

- 应从客户ITSMS范围中选择有代表性的样本。该选择应基于ICAS的决定, 并体现上条中所述的因素和随机因素。
- 审核计划的策划应考虑以上两条中的要求。计划应在认证审核间的3年周期内覆盖ITSMS全部范围内有代表性的样本。

6.4 初次认证审核

6.4.1 审核方案的策划

6.4.1.1 审核部负责识别审核方案开发、实施、管理和改进审核活动所必需的资源;

6.4.1.2 审核方案策划: 由审核部负责, 以清晰地识别这些审核活动。这些审核活动用以证实客户的管理体系满足依据所选标准或其他规范文件的认证的要求。

如果受审核方体系包含多个现场或多个临时场所, 且这些场所都处于该申请组织授权和控制时, 根据客户填写的《多场所多现场 在建项目清单》(MAP0350), 制定合理的抽样方案以确保对各场所管理体系的正确审核。该抽样方案应考虑到不同场所的活动是否存在可能对信息技术服务管理产生显著影响的区域性因素, 如果是, 则不能进行抽样。

审核方案应包括两阶段初次审核, 第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户的组织规模、其管理体系, 服务过程的范围与复杂程度, 以及经证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果。

现场审核应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

6.4.1.3 审核目的审核部负责确认, 审核目的应包括检查客户识别和控制了其参与服务管理体系活动的其他方在服务管理体系边界内的接口。还应确保客户知晓并管理了来自于这些接口的、对服务管理体系和服务的风险。审核范围和准则包括任何更改应由审核部在市场部的协助下与申请认证客户商讨后确定。

应要求组织说明是否存在不能提供给审核组的包含保密性或敏感性信息的ITSMS记录。ICAS认证应确定是否能在缺少这些记录的情况下对ITSMS进行充分的审核。如果认为不对已识别的保

ITSMS认证管理程序

密性或敏感性信息的ITSMS记录进行审核就不能保证ITSMS审核的充分性，则应告知组织只有在获得适当的防伪许可时才能进行认证审核。

6.4.2 认证审核的启动

6.4.2.1 审核活动准备

初次审核分两阶段实施：第一阶段和第二阶段。第一阶段与第二阶段现场审核间隔应不少于5个工作日且不多于60个工作日。

1) 审核部根据审核员资源的分配情况指定审核组长，并下达《审核组派遣通知书》(MFP0308)。

2) 审核部根据认证申请在《审核组派遣通知书》(MFP0308)中明确审核目的、范围、准则和认证决定人员。一阶段和二阶段应分别出《审核组派遣通知书》(MFP0308)。审核组长应根据一阶段审核的结果，向审核部报告建议二阶段的审核时间，以便受审核方有足够的时间针对一阶段审核发现的问题采取纠正措施。

3) 一阶段的审核所需要的时间应考虑组织提供的服务的复杂程度，文件的复杂程度，通常不超过总人天的三分之一。

6.4.2.2 审核计划编制

审核组长在安排审核计划时应参照客户管理体系文件的描述及相关的职能分配表（客户有提供时）和《审核组派遣通知书》(MFP0308)合理安排审核时间和人员。审核组长或其指定的人员与审核组成员协商，对具体的过程、职能、或活动等的审核工作分配给审核组成员。审核工作的分配应考虑充分利用资源和时间，任务分配后，审核组长或其指定人员应对计划进行审核，审核计划应具有一定的灵活性，以允许更改，随着现场审核活动的进展，审核范围的更改可能是必要的，并注意以下事宜：

- a) 审核计划应体现过程审核方式；
- b) 实习审核员不可单独审核；
- c) 观察员不可执行审核；
- d) 技术专家必须分配作关键区域的审核员的陪同；为审核员提供技术咨询并对审核记录签字确认。不能把技术专家当审核员。为严肃保密性，技术专家陪同过程中个人记录应交审核员留存，并归档；
- e) 见证审核员可以作为审核组成员，作为审核员见证时，不可同时审核，但作为审核组长见证时，可作为审核组成员同时参加审核；

ITSMS认证管理程序

- f) 审核时间通常每天每人8小时；
- g) 审核时间应与《任务书》中一致；
- h) 审核计划必须由审核组长或审核组长指定的人员完成。若由于种种原因无法由审核组长或审核组长指定的人员完成，由公司指定的其他人员完成时，审核组长应于现场审核前或现场时确认，必要时于现场进行适当调整，并于现场在审核计划上签字确认。调整不得违反上述要求，否则为审核组长的责任；
- i) 采用计算机辅助远程审核所占的时间满足CNAS-CC14：2008及CNAS-CC15：2013要求；
- j) 同一审核组不能连续对同一家企业连续评审两个周期。
- k) 新进审核员初试见证为现场见证，且见证审核员与被见证审核员至少有1小时以上针对部分条款分在同组审核，审核计划发给企业前应交给技术资源管理部确认。

审核计划应包括：

- 审核目的
- 审核准则
- 审核范围
- 拟审核的组织和职能单元或过程
- 现场审核活动的日期和地点；
- 现场审核活动预期的时间和期限，包括于受审核方管理层的会议及审核组会议；
- 审核组成员和向导的作用和职责；
- 为审核的关键区域配置适当的资源；适当时，审核计划还应包括：
- 明确受审核方的代表；
- 审核所使用的语言；
- 审核报告的主题；
- 后勤安排（交通、现场设施等）；
- 保密事宜；
- 审核后续活动。现场审核活动开始前，审核计划应当经审核委托方评审和接受，并提交受审核方。受审核方的任何异议应在审核组长、受审核方和审核委托方之间予以解决。任何经修改的审核计划应在继续审核前征得各方的同意。

审核范围应说明审核的区域和边界。例如所审核的实际场所、组织单元、活动及过程。

ITSMS认证管理程序

当初次认证或再认证过程包括一次以上审核（例如覆盖不同场所的审核）时，单次审核的范围可能并不覆盖整个认证范围，但整个审核所覆盖的范围应与认证方案中描述的范围一致。

审核组成员在审核前应与审核组长进行信息沟通，审核调度或审核组长负责确认后勤的安排，如交通方法、路线图、接车等事宜。在必要时的接车通知审核组长和受审核方各持一份。接车通知中应说明至少以下事项：

- 飞机航班、火车/汽车班次、出发时间、预计到达时间等；
- 接车地点；
- 审核组所有成员在审核中的作用、姓名及联系电话；
- 受审核方审核公司名称、审核地址、联络人方式及接车人联系方式；
- 审核组的联系方式；接车通知上的信息应确保准确无误，客户签字确认的接车通知应保存在审核档案中（无法做到时，应以其它有效的方式通知审核组成员），以便审核组在审核前及时获得相关信息。

审核员代表 ICAS 认证的形象，应装束整洁、稳重，以西装为宜。

审核组长在实施审核前就审核活动中观察员的到场及理由于申请认证客户达成一致。审核组长应确保观察员不影响或不干扰审核过程或审核结果。

每个审核员宜由一名向导陪同，除非审核组长与客户另行达成一致。审核组长应确保向导不影响或干扰审核过程或审核结果。

6.4.3 文件审核

客户尚未提供管理手册、程序文件及相关文件时，应要求客户及时提供，并将手册文件及时提供给审核员。

- a) 文件审核应有专业审核员或技术专家的参与。由审核组长签名确认。
- b) 文件审核时，依据ISO/IEC 20000-1:2018《信息技术 服务管理 第一部分：服务管理体系要求》，以确认组织的文件中是否涵盖了标准的要求并满足标准的要求。
- c) 文件审核后应完成文件审核报告。文审中所发现的问题或需书面澄清的问题应记录在MFPO374《管理体系文审、一阶段审核结论及问题清单》中，审核员应签字并于现场审核前提交给客户。文审中发现的问题需在一个工作日内提交给企业，限期整改文件审核发现的不符合宜在第二阶段现场审核前完成；
- d) 文件审核报告应归入该客户的审核档案。

ITSMS认证管理程序

- e) 文审人员在关闭文审问题时, 应MFP0374《管理体系文审、一阶段审核结论及问题清单》中纠正措施引用文件一栏中注明针对文审问题所纠正的手册及程序文件的条款号, 并签字确认, 应保留符合性证据;
- f) 就文件审核中所发现的描述与实际情况或申请范围不完全符合时, 应作为文件审核问题给予描述, 并要求客户给予书面的澄清。

6.4.4 第一阶段审核

6.4.4.1 第一阶段审核应在申请组织的现场进行, 审核内容包括:

- (1) 审核申请组织的信息技术服务管理体系文件;
- (2) 评价申请组织的运作场所和现场的具体情况, 并与申请组织的人员进行讨论, 以确定第二阶段审核的准备情况;
- (3) 审查申请组织理解和实施信息技术服务管理体系标准要求的情况;
- (4) 审查申请组织是否系统地识别与所提供的服务相关的法律法规和其他要求及其遵守情况;
- (5) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况, 并与申请组织商定第二阶段审核的细节;
- (6) 结合申请组织信息技术服务管理体系方针和目标, 了解其审核准备状态, 为策划第二阶段的审核提供重点;
- (7) 评价申请组织是否策划和实施了内部审核与管理评审, 以及信息技术服务管理体系的实施程度能否证明其已为第二阶段审核做好准备。

6.4.4.2 当客户由于信息安全的原因在申请评审阶段不能提供给ICAS足够的信息时, 则应通过第一阶段审核, 在客户的现场补充对上述信息的确认, 并完成申请评审。这种情况下, 需增加第一阶段现场审核时间。

6.4.4.3 ICAS认证应将第一阶段审核发现形成文件并告知申请组织, 包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。

6.4.5 第二阶段审核

第二阶段审核应在具备实施认证审核的条件下在申请组织的场所进行。

如果第一阶段审核提出影响实施第二阶段审核的问题, 这些问题应在第二阶段审核前得到解决。第二阶段审核的目的是通过在现场进行系统、完整地审核, 评价申请组织的信息技术服务管理体系是否满足所有适用的认证依据的要求, 并判断是否推荐认证注册。应重点关注

ITSMS认证管理程序

申请组织是否充分识别了信息技术服务管理过程的重要性，并证实与申请组织的信息技术服务活动是相适应的。

6.4.5.1 开始会议

会议由审核组长主持，审核组成员、受审核方管理层、受审核的职能或过程负责人参加，参会所有人员（包括审核组成员）应在《签到表》（MFP0312）上签到由审核组长保存记录。审核组长使用《首次会议查检表》（MFP0313）召开开始会议，会议的主要目的是简要解释将如何进行审核活动，并让顾客有提问的机会同时应包括下列要素。详细程度可与客户对审核过程的熟悉程序相一致：

- 双方介绍与会者；包括简要介绍其角色；
- 介绍审核性质、审核目的、审核依据；与客户确认认证范围，并向客户解释审核将根据确认的范围进行抽样；与客户确认审核范围内是否有法律所禁止的产品；
- 与客户确认审核场所，如果为多现场或多临时场所，且被审核方在申请时未向机构申报，应请客户填写《多场所多现场在建项目清单》（MAP0350），在这种情况下，审核组长应合理调整审核计划，确保审核覆盖所有场所；审核组长认为涉及现场/场所抽样或审核人天不足时，应通知审核部；

与客户确认各现场/场所的真实性和合法性，特别要确认该场所是否确实属于被审核方，以避免被审核方借用他人场所获取认证；

- 与客户确认企业名称的合法性；
- 确认审核计划；
- 确认审核组和客户之间的沟通渠道；
- 与受审核方确认其他相关的安排，例如，末次会议的时间、地点、参加人员，审核组和受审核方管理层之间的临时会议以及任何新的变动；
- 简要介绍审核活动如何实施；
- 说明审核所用的抽样方法；
- 介绍审核程序；
- 说明现场审核结论是推荐性结论；说明严重不符合项、轻微不符合项和观察项的定义及处理方法，以及对现场审核的影响程度
- 宣布保密承诺和确认有关保密事宜；

ITSMS认证管理程序

- 宣布公正性声明；
- 确认审核所使用的语言（必要时）；
- 确认审核组所需的资源和设施（临时办公、通讯、交通工具、劳动保护）；
- 确认审核和工作的安全事项、应急和安全程序（存在时）；
- 介绍陪同人员的作用并安排落实（向导、见证、联络）；
- 关于审核过程发生争议时的处理程序；
- 是否有需要澄清的事项；
- 安排受审核方领导讲话；
- 将表单《专业交底记录》(MFPO348) 交技术专家填写（适用时）；
- 按 ICAS 认证的要求做好首次会议记录；
- 说明可能中止的条件。
- 确认以往评审或审核的发现的状态（适用时）；
- 确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；

6.4.5.2 审核中的沟通

- 1) 根据客户的审核范围及复杂程度，审核组长应安排必要的沟通渠道及沟通方式；
- 2) 审核时间超过一天以上时，审核组长应每天组织审核组内部进行一次简短的会议，以便：
 - a) 交换信息；
 - b) 评定审核进展情况；
 - c) 必要时，重新分配审核组成员的工作。
- 3) 视组织规模及其复杂程度，审核组长应定期向客户通报审核进展情况及相关情况。
- 4) 审核组成员在审核中发现重大不符合时，应及时报告审核组长，并由组长与客户沟通。
- 5) 审核组成员如发现超过范围之外的引起关注的问题时，应当指出并向审核组长报告，必要时，应通报客户。
- 6) 当获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的事件、事故，例如安全风险等情况时，审核组长应与审核部取得联系，并同客户商量确定补救措施或中止审核。补救措施可以考虑以下方式：
 - a) 重新安排审核时间及审核计划；
 - b) 修改审核计划，对存在重大不符合项的相关区域另外安排时间跟踪审核；

ITSMS认证管理程序

c) 改变审核目的及审核范围。

7) 当现场审核时, 出现企业人数、名称、地址或/及审核范围变更, 审核组长负责与ICAS认证审核部取得联系并填写《变更申请》(MFP0360), 由企业签字确认后传回给公司审核部进行评审。审核部审核方案管理人员负责变更的评审, 对于认证业务范围的变更或/及企业人数的变更应确定下述事宜后决定应采取的措施:

a) 认证业务范围的变更

- 评估审核组成员的业务能力;
- 评估认可的业务范围;
- 征求客户的意见。

b) 企业人数的变更

- 审核人天的变更
- 审核计划的调整
- 征求客户的意见

8) 任何审核组成员如发现其所审部门实际没有分配给其要素活动, 应随时通知审核组长, 由审核组长进行调整以避免审核结束后遗漏要素, 对审核计划的调整务必符合的6.4.2的要求。

9) 审核组长应召集审核组成员对审核过程中的发现在末次会议前进行讨论并综合评价, 确定构成不符合项时, 应经审核组长确认同意后, 方可向受审核方提出, 当审核员与审核组长就不符合项产生争议时, 审核员现场应服从审核组长的安排。事后可将该争议提报ICAS认证技术委员会裁定。

10) 现场审核发现人数严重失实导致审核无法按计划完成时, 应首先填写《变更申请》(MFP0360), 由企业签字确认, 传回审核部以便审核部重新进行审核人天的确认, 审核组长负责与企业协调补救措施。

11) 当与客户就不符合项发生分歧时, 审核组应首先虚心听取客户的解释, 决不可武断或以自己以往的经验要求客户, 应努力以适当的、富有建设性、专业的方式解决与客户之间的分歧; 如客户的解释合理, 应取消发生争议的不符合项。如争议无法解决, 应向客户解释ICAS认证有关《申诉、投诉、争议处理程序》(ICASP06)对争议的处理方法。

12) 若审核组内部或与受审核方之间发生无法处理或协调的异常/突发事件, 审核组长应立即上报总经理。

ITSMS认证管理程序

6.4.5.3 信息的搜集和验证和记录

6.4.5.3.1 ICAS认证应要求申请组织证实其对信息技术服务管理过程的分析 and 组织运作实施了适当的控制措施, 应包括:

- (1) 服务交付过程(服务级别管理, 服务报告, 服务连续性和可用性管理, 信息技术服务的预算和核算, 能力管理, 信息安全管理);
- (2) 关系过程(业务关系管理, 供方管理);
- (3) 处理过程(事件管理, 问题管理);
- (4) 控制过程(配置管理, 变更管理);
- (5) 发布过程(发布管理)。

6.4.5.3.2 审核组成员应在其承担的审核工作内, 根据审核计划、用抽样的方式进行信息的收集, 信息的来源可以是:

- a) 与员工和其他人员的交谈与员工和其他人员的交谈, 当非被审核人员(如顾问)代替被审核人员不断回答问题时, 相关审核组员应给予适当的制止;
- b) 对活动、周围工作环境和条件的观察;
- c) 文件, 如: 方针、目标、计划、程序、标准、指导书、规范、图样、合同、营业执照、许可证、产品强制性检验报告、订单等;
- d) 数据的汇总、分析、和业绩指标;
- e) 客户抽样方案的信息、抽样和测量过程的信息;
- f) 其他方面的报告, 如: 客户抱怨、反馈等;
- g) 计算机数据库和网站;
- h) 记录;

6.4.5.3.3 审核记录

所有记录包括从申请、合同评审、任务书、文件审核报告、审核计划等所有与审核相关的记录 and 文件, 审核部均应将原件以电子档案或书面形式予以保留在公司, 审核组或任何其它人员不可将原件带离公司。

采用计算机技术进行远程审核时, 要详细记录以下信息:

- a) 采用何种计算机辅助技术进行的远程审核;
- b) 远程审核项目、远程地址;

ITSMS认证管理程序

- c) 对方参加远程审核参加人员;
- d) 调用的文件和记录名称;
- e) 通过视频或电话等审核的人员名称和职务;
- f) 符合/或不符合的关键证据。

记录中应避免涂改液或其它方式覆盖原始记录, 必须纠正时, 可以以划改的方式修正, 并由原记录人签字。

审核记录使用的文字为中文, 特殊情况下, 经批准可使用外文。审核记录应体现审核证据, 证据可以是人证、物证、质量记录等。如: 具有可追溯的抽样(产品名称和批号等), 面谈的人员姓名和见证人等。

应当记录具体的不符合和支持的审核证据; 符合要求和支持的审核证据的记录应简明扼要, 具有唯一可追溯性。

6.4.5.3.4 审核组长在审核过程中应随时检查审核组成员是否按照ICAS认证程序要求使用文件。

6.4.5.3.5 实习审核员指导对实习审核员的记录负责。

6.4.5.4 确定和记录审核发现

6.4.5.4.1 审核组成员对照审核准则对审核记录的完整性进行确认, 以确保审核充分性和完整性, 并评价审核证据, 形成审核发现, 记录符合与不符合的审核发现。

6.4.5.4.2 审核组长应在末次会议之前, 召开审核小组会议, 审核组应

- a) 针对审核目的, 评审审核发现及审核过程中所发现的其它信息;
- b) 考虑审核过程中不确定的因素, 对审核结论达成一致;
- c) 根据管理评审、内部评审的适宜性及本次审核发现, 及确保审核的连续性, 对下次监督审核的需关注的部门和要素、过程提出建议;
- d) 确定任何必要的跟踪活动;
- e) 确认审核方案的适宜性, 或识别任何需要的修改(例如范围、审核时间或日期、监督能力)

6.4.5.4.3 审核组成员应分别将所发现的不符合项记录于《不符合项报告》(MFPO314)中, 并对不符合项分级。关于不符合的审核发现应对照具体要求予以记录, 包含对不符合的清晰陈述(详细标识不符合所基于的客观证据)。

6.4.5.4.4 可以识别和记录改进机会; 但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。

ITSMS认证管理程序

6.4.5.4.5 审核组应就不符合项与客户沟通，确认审核证据的准确性且不符合得到理解。但是不应提示不符合的原因或解决方法。

6.4.5.4.6 审核组长应尝试解决审核组与客户之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

6.4.5.5 准备审核结论

审核组通过对审核发现的讨论，应形成审核结论。审核组在这个阶段应：

a) 对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；

b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；

c) 就任何必要的跟踪活动达成一致；

d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核所需要的修改（例如认证范围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。

6.4.5.6 召开末次会议

审核组全体人员、受审核方有关领导及人员参加，由审核组长主持，并以受审核方能够理解和认同的方式提出审核发现和结论，审核组长可使用《结束会议查检表》（MFPO316）以免遗漏有关的事项。必要时，可以解释审核发现和对审核标准的理解。

末次会议主要内容：

- 请与会者填写《签到表》（MFPO312）；
- 审核情况报告：主要是确认本次审核的范围、确认不符合报告、管理体系的综合评价、确认审核结论、认证的推荐性意见、审核报告的分发等；
- 重申抽样方法；
- 审核组审核结论的说明以及企业针对不符合项制定纠正措施、实施及自行验证关闭、审核组长验证关闭、ICAS 认证注册部评定、ICAS 认证总经理批准、发证（初审）/资格保持（监督）过程的说明；
- 解释不符合项的分级及纠正措施的要求（如进行再认证应规定在认证终止前实施纠正与纠正措施的时限，从而使新的认证周期在上一个认证周期结束前已经生效）；应明确要求客户在规定的期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

ITSMS认证管理程序

- 监督审核要求；
- 认证证书和标志的使用要求；
- 重申公正性声明、保密承诺；
- 受审核方信息沟通的要求；
- ICAS 认证有关服务的说明；
- 需要澄清的问题；
- 说明投诉处理过程和申诉过程

在末次会议上，给客户提出问题的机会。审核组与客户之间关于审核发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交认证机构。

6.4.6 现场审核结束前审核信息及审核文件的收集

审核组长负责以上审核信息的收集及并根据《ICAS审核记录表》(MFP0309)对以下审核文件的收集及确认：

- 初次认证审核，请受审核方签字确认“客户信息确认表”；
- 审核计划和审核经历表（必要时）请受审核方盖章；
- 技术专家完成的《专业交底记录》(MFP0348)，并请所有审核组成员在受训栏中签字（适用时）；
- 签字后的《技术专家须知》(MFP0344)（适用时）；
- 签到表；
- 签字后的公正性声明；
- 审核记录；
- 审核报告；
- 客户签字后的合同；
- 其它所收集的必要信息。

6.4.7 审核报告

6.4.7.1 ICAS在每次审核后向客户提供书面的审核报告。该审核报告的所有权归ICAS享有。

审核组长负责审核报告的编制，并对审核报告的内容负责。审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括或引用下列内容：

- 认证机构ICAS的名称；

ITSMS认证管理程序

- 客户的名称、地址及客户代表
- 审核类型，审核准则，审核目的，审核范围、特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程，以及审核时间；
- 审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员
- 审核活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；
- 与审核类型的要求一致的审核发现（见9.4.5）、对审核证据的引用以及审核结论；
- 任何偏离审核计划的情况及其理由；任何影响审核方案的重要事项；
- 已识别出的任何未解决的问题；
- 审核组的推荐意见；
- 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
- 其他在适用条件下的必要说明。

6.4.7.2 审核报告还应包含：

- 关于管理体系符合性与有效性的声明以及对下列方面相关证据的总结：
 - 管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力；
 - 内部审核和管理评审的过程；
- 对认证范围的界定，提及范围的任何变更，并描述所遵循的重要审核路线和所使用的审核方法；
- 应包括审核组对客户信息服务管理体系认证的推荐意见，以及证实该推荐意见的信息。这种证实应包括对与服务管理体系的实施和有效性相关的不符合和改进机会的总结。
- 确认是否达到审核目的。

6.4.8 不符合项的原因分析、处理及验证的方式

ICAS审核组在末次会议时明确告知客户需在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

审核组长或ICAS指定人员负责跟踪不符合项的关闭，确保不符合项在规定的时间内有效整改，对客户直接发至机构的不符合整改材料进行管理并请审核员确认。应将审查和验证的结果告知客户。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性，将需要补充一次全面的或有限的审核，或者需要文件化的证据（需要在未来的审核中确认），则认证机构应告知客户。

不符合的分类：严重不符合项、轻微不符合项、观察项

严重不符合项的验证方式：

ITSMS认证管理程序

受审核方应在现场审核后的2周内提交ICAS认证整改计划，并在3个月内提交ICAS认证有关的整改措施实施有效性的证据，机构首先进行书面验证，并在必要时指定审核员于现场对纠正措施的有效性进行验证。三个月后未提交纠正措施及实施效果的证明材料，已认证客户作撤销证书处理，初次认证客户作不发证决定。

轻微不符合项的验证方式：

初次认证和再认证时，受审核方应在30天内提交ICAS认证纠正措施及实施效果的证明材料，再认证不符合项实施纠正和纠正措施的时限宜在认证证书有效期终止前，由机构指定人员完成不符合项关闭的书面确认。未按期完成整改的，已获证客户作暂停证书处理，最长六个月期间内未提交纠正措施及实施效果的证明材料的，已获证客户作撤销证书处理，初次认证客户作不发证决定。监督审核时，受审核方应在30天内提交纠正措施；特殊情况下，可提交纠正措施计划，其有效性可在下次监督审核/复评时现场验证。

6.4.9 审核结论：

- 推荐注册/ 维持证书：当审核发现的不符合项都已采取纠正措施并经验证后，初次认证和再认证时，推荐注册，监审时，推荐保持注册；
- 推荐变更注册：当经过审核或核验确认获证组织的名称、地址、人数、认证范围、认证标准等基本信息变更符合要求时，推荐为其变更注册信息；当结合年度审核予以变更时，同时给出推荐保持注册和推荐变更的意见。

6.4.10 发生以下情况时，审核组应终止审核，并通过填写《终止审核报告及流转单》方式，及时向ICAS认证报告：

- (1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- (2) 申请组织的管理体系有重大缺陷，不符合标准ISO/IEC 20000-1:2018《信息技术 服务管理 第一部分：服务管理体系要求》的要求。
- (3) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。
- (4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

6.4.11 审核结案

- 审核组长或其指定的人员获悉已收到受审核方的整改资料后，审核组长或其委托的人员应在2个工作日内对纠正措施实施的有效性和符合性进行确认关闭。纠正措施不满足要求时应于当天立即联系客户向客户说明要求，并跟踪直至关闭为止。审核组长应采取适

ITSMS认证管理程序

宜的方法对关闭的不符项确认。

- 对注册部在认证决定过程中提出的问题，审核组长及相关的审核员应有责任作出解释并采取积极的补救措施。

审核结案时，应提交审核报告，报告应包括或引用以下内容：

- a) 标识出ICAS认证；
- b) 申请认证客户及其管理者代表的名称/名称和地址；
- c) 审核类型；
- d) 审核准则；
- e) 审核目的；
- f) 标识出审核组长、审核组成员及其个人注册信息；
- g) 如已识别出任何未解决的问题；
- h) （现场或非现场）审核活动的实施地点和日期；
- i) 受审核的所有场所的名称和地址及管理者代表；
- j) 是否采用电子远程审核；
- k) 已审核的认证范围或涉及范围，包括依据的适用的标准和（或）其他规范性文件包括版次和（或）修订号；；
- l) 与审核要求一致的审核证据、审核发现和审核结论，
- m) 解释与末次会议上提供给供方的信息的差异
- n) 已识别出的任何未解决的问题；
- o) 英格尔制定书面报告格式，归纳审核发现，及有关供方是否在满足对证书确定的范围内提供的产品或服务符合商定要求的能力的决定。该书面报告中还应包括下列信息：
 - 内部审核的可信任程度；
 - 有关ITSMS的实施中最重要正面和负面的观察总结；监督及复评时应与以往对顾客评审结果作有用的比较；
 - 审核组的结论；
 - 客户确认的意见。
- p) 所做的观察、包括正面的和负面的（潜在不符合、改进机会）的说明；
- q) 审核日期。

ITSMS认证管理程序

审核组长或其指定的人员完成审核报告后,将审核档案提交注册部评审;

6.5 认证决定

6.5.1 原则

6.5.1.1 实施审核的人员不能作为认证决定人员实施认证决定。

6.5.1.2 ICAS指定的认证决定人员为ICAS的正式雇员。

6.5.1.3 以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础,以充分的证据证实申请组织建立信息技术服务管理体系的管理评审和内部审核的方案已经得到有效实施并且将得到保持,才可决定申请组织通过认证。

6.5.2 决定

6.5.2.1 对于通过认证的申请组织,向其颁发信息技术服务管理体系认证证书。

6.5.1.2 对于未通过认证的申请组织,应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

6.5.1.3 认证决定的流程和管理规定,见《认证决定程序》ICASP10

6.6 监督活动

6.6.1 监督频次

ICAS认证应在满足认可要求的基础上,根据获证组织信息技术服务管理体系覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险,合理设计和确定监督审核的时间间隔和频次。当获证组织信息技术服务管理体系发生重大变更,或发生重大问题、服务质量事故、客户投诉等情况时,ICAS认证视情况可增加监督的频次。

监督审核的最长时间间隔不超过12个月。由于获证组织业务运作的时间(季节)特点及其内部审核安排等原因,可以合理选取和安排监督周期及时机,在认证证书有效期内的监督审核必须覆盖信息技术服务管理体系认证范围内的所有业务活动。

6.6.2 监督审核应包括,但不限于以下内容:

- (1) 体系保持和变化情况;
- (2) 顾客投诉情况;
- (3) 涉及变更的范围;
- (4) 内部审核与管理评审;
- (5) 服务目录的变化情况;
- (6) 对上次审核时提出的不符合所采取纠正措施的审查;

ITSMS认证管理程序

(7) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；

(8) 适当时，其它选定的范围。

6.6.3 监督审核结果评价

对于监督审核合格的获证组织，ICAS认证应作出保持其信息技术服务管理体系认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

6.6.4 监督审核可能有以下结果，有关条件参见《认证授予、拒绝、保持、变更、暂停、恢复、撤销程序》（ICASP11）。

- 证书的保持；
- 证书范围扩大或缩小；
- 证书暂停或撤销。
 - 管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；是否发生过重大质量、环境、职业健康安全事故、事件，如发生是如何处理的；对相关方投诉所采取的措施；
 - 总质量目标及各层级质量目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。
 - 证书和标志使用或对认证资格的引用是否符合国家及英格尔相关的规定等。

6.7 再认证

6.7.1 再认证审核的策划

6.7.1.1 ICAS认证应策划和实施再认证审核，以评价获证组织是否持续满足信息技术服务管理体系标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

审核部负责采取适宜和有效的方法确保再认证每三年进行一次，应在认证证书有效期终止前三个月内进行。

6.7.1.2 审核部应在再认证前至少三个月，通知市场部。

6.7.1.3 市场部接到通知后，通知客户。并为下一个认证周期报价格。

6.7.1.4 再认证审核应考虑信息技术服务管理体系在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。

6.7.1.5 当获证组织、获证组织的信息技术服务管理体系或其运作环境有重大变更时，ICAS认证应有程序确保对再认证审核活动可能需要进行的第一阶段审核实施管理。当管理体系及获证组

ITSMS认证管理程序

织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，但审核时间应不少于初审计算人日数的70%。

6.7.2再认证审核的要求和方法与6.4.5第二阶段审核相同。

6.7.3 ICAS认证应根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

6.8 特殊审核

6.8.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，ICAS认证应对获证组织扩大认证范围的申请进行评审，策划并实施必要的审核活动，并在该审核活动中验证获证组织的信息技术服务管理体系的适宜性和有效性，以作出是否可予扩大的决定。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一起进行。

6.8.2 ICAS认证为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审核。此时：

- (1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- (2) 由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，ICAS认证应在指派审核组时给予更多的关注。

6.9 暂停、撤销认证或缩小认证范围

6.9.1 ICAS认证应有暂停、撤销认证或缩小信息技术服务管理体系认证范围的政策和形成文件的程序，并规定ICAS认证的后续措施。

6.9.2 发生以下情况(但不限于)时，ICAS认证应暂停获证组织的信息技术服务管理体系认证资格：

- (1) 获证组织的信息技术服务管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对信息技术服务管理体系有效性的要求；
- (2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
- (3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；
- (4) 获证组织主动请求暂停。

6.9.3 认证资格暂停期最长不超过6个月。

ITSMS认证管理程序

6.9.4 在暂停认证期间，获证组织的信息技术服务管理体系认证证书暂时无效。ICAS认证应做出具有强制实施力的安排，以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传信息技术服务管理体系认证资格。ICAS认证应使认证证书的暂停信息可公开获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

6.9.5 如果获证组织未能在ICAS认证规定的时限内解决造成暂停认证的问题，ICAS认证应撤销其信息技术服务管理体系认证或缩小其相应的认证范围。

6.9.6 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，ICAS认证应缩小其信息技术服务管理体系认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

6.9.7 ICAS认证应与获证组织就撤销信息技术服务管理体系认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤销认证的通知时，立即停止使用任何引用信息技术服务管理体系认证资格的广告材料。

6.9.8 在任何组织提出请求时，ICAS认证应正确说明获证组织的信息技术服务管理体系认证被暂停、撤销或缩小的情况。

7. 其他要求

7.1 ICAS在信息技术服务管理体系认证领域内，为避免被认为是做咨询或具有潜在的利益冲突，应按下列要求从事相关工作：

- 安排培训课程并作为讲师参与讲授。如果这些课程涉及服务管理、相关的管理体系或审核，认证机构应仅限于提供可公开获取的通用信息和建议
- 根据请求，提供或发布ICAS对认证审核标准要求的解释性信息；
- 仅以确定认证审核是否就绪为目的的审核前活动，但是这些活动不应导致提供违反本条款的建议和意见
- 根据没有包含在认可范围内的标准或法规，实施第二方或第三方审核
- 在认证审核和监督访问过程中的增值活动，例如，在审核过程中，当改进机会明显时，识别改进机会但不推荐具体的解决方案。
- 注意不应为寻求认证的客户的管理体系提供服务管理的内部评审。

7.2 保密要求

在就认证审核达成一致之前，ICAS应要求客户报告是否存在因包含保密性或敏感性信息而导

ITSMS认证管理程序

致不能提供给审核组核查的任何服务管理体系文件或记录。ICAS应确定是否能在缺少这些文件或记录的情况下得到充分审核。如果某些文件或记录对于审核来说是必需的且无法获取到时，ICAS 客服服务人员应告知客户只有在适当的访问安排获得许可后才能实施审核。

8. 信息技术服务管理体系文件与其他管理体系文件的整合

只要信息技术服务管理体系以及与其他管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将信息技术服务管理体系文件与其他管理体系文件(例如，质量管理体系、环境管理体系，职业健康安全管理体系等)相结合。

9. 管理体系结合审核

9.1 ICAS认证可以仅提供信息技术服务管理体系认证服务，或结合信息技术服务管理体系认证提供其他管理体系认证服务。ICAS认证应有程序确保在结合审核的情形下，对诸如审核范围的界定、审核时间的确定、审核方案的策划等进行有效的管理。

9.2 可以把信息技术服务管理体系的审核和其他管理体系的审核相结合，但是这种结合必须以审核活动满足信息技术服务管理体系认证所有要求为前提，并且审核的质量不应由于结合审核而受到负面影响。在审核报告中，应清晰体现所有与信息技术服务管理体系有关的重要要素的描述并易于识别。

9.3 在ISO/IEC 27001和ISO/IEC 20000-1的结合审核时，应审核ISO/IEC 20000-1中的信息安全管理过程，以确保：

- 信息安全方针是与服务管理体系和服务相关的；
- 识别相关的信息安全风险并实施信息安全控制，以支持服务管理体系和服务；

审核员可以从信息安全管理过程（ISMS）中找到一些支持性的证据。

如果ISMS的范围是在SMS的范围之外，则ISO/IEC 20000-1中的信息安全管理过程是没有ISMS支持的，应作为一个独立的过程来审核。

应审核信息安全方针、风险和控制，以确保它们与客户服务管理体系范围内的服务相适宜。

10. 审核档案及客户记录

10.1 审核组成员必须将审核形成记录，在审核结束时交审核组长；

10.2 审核组长负责检查所有审核记录的完整性，妥善保管于审核档案中，并应安排在审核结束

ITSMS认证管理程序

后的2个工作日内交公司档案管理人员。

10.3 获证客户记录应包括：

- 1) 申请资料及初次认证、监督和再认证的审核报告；
- 2) 认证协议；
- 3) 抽样方法的理由；
- 4) 确定审核时间的理由；
- 5) 纠正与纠正措施的验证；
- 6) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；
- 7) 适用时，委员会的审议和决定；
- 8) 认证决定的文件；
- 9) 认证文件，包括与产品（包括服务）、过程相关的认证范围，管理绩效统计情况，适用时，包括每个场所相应的认证范围；
- 10) 建立认证的可信度所需的相关记录，如审核员和技术专家能力的证据。

认证协议由市场部负责保管，认证可信度所需的相关记录由技术资源管理部负责保管，其余的客户记录由注册部负责保管并扫描成电子档放置公司服务器上。

10.4 档案管理人员根据程序《记录控制程序》（ICASP05）对记录进行控制。

11. 保密

11.1 如果客户事先没有禁止ICAS的认证人员接触某一信息，或未告知ICAS应满足的要求，但在认证过程中发现审核组或其他认证人员并不具备接触该信息的资格和条件时，应立即向客户提出。

11.2 直接接触客户信息的认证人员，包括审核组成员，应遵守客户的保密政策；例如在审核开始前与客户签署保密协议，保密协议可遵从ICAS的格式文件，或按客户要求签署均可。

11.3 审核组成员不宜在审核过程中以任何方式记录客户的保密或敏感信息。审核组在离开客户前，宜请客户检查和确认审核组携带的文件、资料和设备中未夹带客户的任何保密或敏感信息。

12. 纠正措施

在日常运作中发现的不符合，由管理者代表责成相关部门负责人在规定的期限内进行纠正，并由管理者代表负责验证纠正措施的有效性。

13. 相关程序

《认证授予、拒绝、保持、变更、暂停、恢复、撤销程序》（ICASP11）

《记录控制程序》（ICASP05）

《申诉、投诉、争议处理程序》（ICASP06）

14. 相关记录

a) 执行本文件应产生下列记录：

b) 申请表（MFP1488）

c) 报价单（MFP0306）

d) 认证合同（MAP0312）

e) 合同评审表（MFP0363）

f) 审核组派遣通知书（MFP0308）

g) 审核计划（MFP0311）

h) 签到表（MFP0312）

i) 首次会议查检表（MFP0313）

j) 不符合项报告（MFP0314）

k) 管理体系文审、一阶段审核结论及问题清单（MFP0373）

l) 信息技术服务管理体系审核报告（MFP0315）

m) 末次会议查检表（MFP0316）

n) 客户信息确认表（MFP0318）

o) 审核记录表（MFP0309）